



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 售后服务 无理由退货服务规范

After-sale service - specification for unconditional return service

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

1 范围 .....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求 .....	1
5 组织要求 .....	1
6 退货条件 .....	2
7 退货流程 .....	3
8 服务监督与评价.....	4
参考文献 .....	5

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本文件起草单位：暂略。

本文件主要起草人：暂略。

# 售后服务 无理由退货服务规范

## 1 范围

本文件规定了无理由退货的基本要求、组织要求、退货条件、退货流程、服务监督与评价等内容。  
本文件适用于采用线上（网络、电视、电话、邮购等）及线下方式购买商品的无理由退货服务，本文件不适用于无形产品。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 34432-2017 售后服务基本术语

## 3 术语和定义

GB/T 34432-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 售后服务 after-sale service

商品售出后，为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

注：不包括无形产品。

[来源：GB/T 34432-2017, 2.1, 有修改]

## 4 基本要求

### 4.1 线上退货要求

采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的经营者，应向消费者提供无理由退货服务。

### 4.2 线下退货要求

采用线下方式销售商品的经营者，应按承诺内容向消费者提供无理由退货服务，并在购物凭证或服务单据等具有法律效力的合同中予以约定。

## 5 组织要求

### 5.1 经营者

#### 5.1.1 总体要求

经营者应建立健全无理由退货服务管理制度，由专人负责受理、审核、办理无理由退货，方便消费者快速、便捷进行无理由退货。

经营者应按照无理由退货承诺或双方约定，为消费者提供无理由退货服务。退货方式包括但不限于到店退货、邮寄退货等。

经营者应建立便捷、高效的投诉处理机制，及时解决消费争议。

### 5.1.2 线上经营者

经营者应建立完善的七日无理由退货商品检验和处理程序。

经营者应以显著方式对不适用无理由退货的商品进行标注，提示消费者在购买时进行确认，不得将不适用无理由退货作为消费者默认同意的选项。未经消费者确认，经营者不得拒绝无理由退货。

### 5.1.3 线下经营者

经营者应根据自身实际经营条件和经营商品属性，确定承诺无理由退货的商品范围、退货有效期限、退货方式、退货流程等。

经营者应在营业场所等醒目位置以标注、张贴、悬挂、摆放、电子屏等形式对无理由退货承诺内容、无理由退货的商品范围、退货条件、退货时限、退货流程和相关细则等进行展示，并在销售过程中主动告知消费者。

经营者宜将适用无理由退货的商品和其他商品进行合理隔离摆放，并做好相关标记，方便消费者辨识。

经营者宜在营业场所设置无理由退货受理专区，由专人跟进，确保退货落实到位。

## 5.2 退货工作人员

5.2.1 退货工作人员应熟悉购物无理由退货流程和相关制度，能解答消费者购物无理由退货的相关问题。

5.2.2 退货工作人员应熟悉线上、线下购物无理由退货商品品类及对应的退货条件，掌握售后服务的相关知识。

5.2.3 退货工作人员在与消费者沟通时，应礼貌、热情、亲切、友好，使用文明用语。

5.2.4 退货工作人员应经过岗前专业培训，具备与工作岗位相适应的专业技能。

## 6 退货条件

### 6.1 商品范围

#### 6.1.1 线上购买商品范围

6.1.1.1 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者自收到商品之日起7日内退货，且无需说明理由。其中，以下商品不适用7日无理由退货：

- 消费者定作的商品；
- 鲜活易腐的商品；
- 在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；
- 交付的报纸、期刊。

6.1.1.2 以下性质的商品经消费者在购买时确认，可不适用7日无理由退货规定：

- 拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或拆封后易导致商品品质发生改变的商品；
- 一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；
- 销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。

#### 6.1.2 线下购买商品范围

经营者作出无理由退货承诺的，根据商品性质明确适用于无理由退货的销售商品清单。双方有约定的，从其约定处理。

## 6.2 商品完好性

6.2.1 消费者退回的商品应完好，以下情形属于商品完好：

- 商品能保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的；
- 消费者基于查验需要而打开商品包装，或为确认商品的品质、功能而进行合理的调试，不影响商品原有品质、功能和外观的。

6.2.2 消费者超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品产生明显的价值贬损，视为商品不完好。以下情形属于商品不完好，如：

- 食品（含保健食品）、化妆品、医疗器械、计生用品：必要的一次性密封包装被损坏；
- 电子电器类：进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹；
- 服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类：商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损。

6.2.3 经营者与消费者双方对商品完好性有约定的，从其约定处理。

## 6.3 退货时限

6.3.1 通过线上形式购买的商品，消费者应自收到商品之日起七日内向经营者发出退货通知，七日期间自消费者签收商品的次日开始起算。

6.3.2 通过线下形式购买的商品，无理由退货有效期限按经营者承诺的时间或由经营者与消费者双方共同协商约定。有效期限自经营者向消费者交付商品完结之日起计算，需经营者另行安装的商品，有效期限自商品安装完成之日起计算。

注：退货时限宜不少于七日。

## 7 退货流程

### 7.1 申请

7.1.1 通过线上方式购买的商品，消费者应通过原购买渠道，向退货工作人员或网络平台申请退货。

7.1.2 通过线下方式购买的商品，消费者携带商品及配件、赠品、保修卡、说明书、发票以及外包装等，前往经营者门店或约定场所，向经营者或退货工作人员提出退货申请。商品不方便携带的，消费者可与经营者协商，选择寄送或经营者工作人员取走商品等形式。

### 7.2 受理审核

7.2.1 通过线上方式购买的商品，经营者在收到退货申请后，应及时核查商品销售记录，符合条件的，应受理退货申请；不符合条件的，不受理退货，并应向消费者告知不受理原因。

7.2.2 通过线下方式购买的商品，经营者或退货工作人员应做好受理申请记录，记录内容可包括但不限于：

- 商品名称及型号；
- 购买时间；
- 商品完好性及包装情况
- 配件情况；
- 有效购物凭证；

- 赠品；
- 退货顾客身份信息和联系方式等。

应根据经营者承诺及双方约定，确认是否符合退货条件。符合条件的，应受理退货；不符合条件的，不受理退货，并应向消费者告知不受理原因。

7.2.3 经营者或退货工作人员应对退货商品进行检验，检验内容包括但不限于：

- 是否属于 6.1 规定的无理由退货商品范围；
- 是否在有理由退货期限内；
- 是否满足经营者承诺的其他条件。

### 7.3 退货

7.3.1 退货商品符合无理由退货条件的，经营者应告知退货形式、退货时限等退货信息。

7.3.2 通过线上方式购买商品的，经营者应根据相关管理规定办理退货。通过线下方式购买商品的，经营者按照服务承诺、购物凭证或服务单据等具有法律效力的合同要求办理退货。涉及到赠品的，应按照经营者承诺或双方约定进行处理。

注：赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式。

7.3.3 商品退回所产生的费用由消费者承担。经营者与消费者另有约定的，从其约定。

## 8 服务监督与评价

### 8.1 服务监督

8.1.1 经营者应建立无理由退货服务监督管理机制，应主动向社会公示无理由退货服务内容、服务流程、服务要求、投诉渠道等信息，维护消费者的知情权和监督权。

8.1.2 经营者应对外公布监督及投诉电话，主动接受社会公众的监督，监督形式包括且不限于：

- 服务对象满意度调查问卷；
- 电话回访；
- 向消费者保护组织反馈；
- 平台留言。

### 8.2 服务评价与改进

8.2.1 应建立无理由退货服务质量评价反馈机制，定期开展服务质量评价，收集有关信息、材料并记录。

8.2.2 无理由退货服务质量评价内容应包括但不限于：

- 退货时间；
- 便捷程度；
- 服务态度；
- 服务礼仪；
- 政策宣传。

8.2.3 经营者应根据服务评价反馈对无理由退货服务的服务内容、退货方式、退货流程进行优化和改进。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
  - [2] 《中华人民共和国电子商务法》
  - [3] 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（国令第 778 号）
  - [4] 《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》（2020 年修订版）（国家市场监督管理总局令第 31 号修订）
  - [5] DB 34/T 4724-2024 线下实体店无理由退货服务规范
  - [6] DB 32/T 4460-2023 线下实体店无理由退货服务规范
-